

Lyon, le 3 septembre 2020

Sondage exclusif

La mairie comme premier lieu d'accès aux services publics

Face à la désertification et à la fermeture de nombreux services publics dans les communes rurales, l'Association des Maires Ruraux de France et TLScontact, société spécialisée dans la gestion de la « relation citoyen », réfléchissent à de nouvelles approches. L'objectif : faciliter les démarches administratives des habitants en s'appuyant sur un maillage sans pareil en Europe de lieux de proximité avec les mairies.

Une étude inédite a été menée en mars dernier auprès de 900 habitants de communes rurales afin d'évaluer les efforts qui leur sont nécessaires pour accéder aux services publics. L'étude met en lumière la difficulté des démarches ainsi que le manque de visibilité des dispositifs actuels, tels que les Maisons France service. Elle montre aussi le rôle clé de ce lieu de proximité que constitue l'administration communale comme recours au besoin de contacts dans les démarches.

La commune, lieu de proximité et point de passage des demandes

L'étude, la première réalisée à aussi grande échelle, s'est focalisée sur l'évaluation de l'effort citoyen, un indicateur permettant d'identifier les difficultés au sein d'un parcours de démarche administrative ou de demande d'aide.

Les sondés ont été interrogés sur l'intérêt d'un nouveau service dans les communes rurales, qui permettrait aux habitants de réaliser leurs démarches administratives en mairie, avec l'aide d'un personnel formé.

- 78% des interviewés considéraient que ce service constituerait un progrès,
- 67% préféreraient ce nouveau service à celui des Maisons France Service,
- 33% seraient prêts à payer pour en bénéficier.

Au vu de ces résultats, ce type de dispositif pourrait en effet mieux répondre aux attentes des citoyens, qui recherchent avant tout proximité et simplicité pour leurs démarches administratives.

Un effort citoyen élevé pour accéder aux services publics en zone rurale

Cette étude prend place dans un contexte de nécessaire prise en compte du besoin de proximité des populations rurales au regard des difficultés rencontrées aujourd'hui du fait de la mise à distance de certains services ou de la dématérialisation forcée. Pour 38% des personnes sondées, leur expérience récente a nécessité un effort important, avec des variations selon la démarche effectuée. La demande d'un permis de construire était citée comme la démarche la plus complexe, suivie d'une demande liée à la formation, à l'emploi et à la retraite et enfin, les demandes de carte grise ou de permis de conduire.

Les principaux motifs d'effort cités étaient les suivants :

- Le fait de devoir se déplacer dans une autre commune (pour 36% des sondés)
- La complexité des démarches (20%)
- Les délais (18%)
- La difficulté à obtenir des informations claires (18%)

Beaucoup ont également cité la multiplicité des contacts pour réaliser une démarche, pouvant aller jusqu'à 5,4 contacts en moyenne. Un quart des sondés ont déclaré avoir déjà abandonné une démarche administrative en raison de sa complexité.

Les Maisons France Service : un dispositif peu connu

Les participants à l'enquête ont été questionnés sur leur utilisation des MSAP ou des Maisons France Service. Or, ces structures semblent être méconnues des habitants des communes rurales et très peu fréquentées. Seuls 15% des sondés les connaissaient, 47% ne connaissaient même pas leur existence et seulement 4% des personnes interrogées s'y étaient déplacées au moins une fois.

#MaCommuneEstUtile

Contacts presse

Pour l'AMRF :

Cédric Szabo, directeur // Association des Maires Ruraux de France // 06.85.76.94.90 // 04 37 43 39 80 // cedric.szabo@amrf.fr // amrf@amrf.fr // @maires_ruraux @defibrilators (président)

Pour TLS Contact :

David Cassel, Vice-président Secteur Public France // david.cassel@tlscontact.com

En savoir plus sur l'Association des Maires ruraux de France

L'AMRF fédère, informe et représente les maires des communes de moins de 3 500 habitants partout en France. L'association s'engage au quotidien au niveau local comme national pour défendre et promouvoir les enjeux spécifiques de la ruralité. Créée en 1971, l'AMRF rassemble près de 10 000 maires ruraux regroupés dans un réseau convivial et solidaire d'associations départementales, en toute indépendance des pouvoirs et partis politiques. En quelques années, l'AMRF s'est imposée comme le représentant spécifique et incontournable du monde rural auprès des pouvoirs publics comme des grands opérateurs nationaux. www.amrf.fr // @maires_ruraux // amrf@amrf.fr

En savoir plus sur TLScontact

Société spécialisée dans la gestion de la relation citoyen, TLScontact travaille avec les gouvernements du monde entier pour collecter les demandes de visa et de services consulaires des voyageurs et citoyens. Fort de son expertise dans le domaine des visas, TLScontact propose aujourd'hui une gestion sécurisée d'une large gamme de services aux citoyens. Présente dans 90 pays, TLScontact fait partie du Groupe Teleperformance, le leader mondial de la gestion de l'expérience client. www.tlscontact.com